

Mobil rádiótelefon szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:	DIGI Távközlési Kft.
Szolgáltatástípus neve:	Mobil rádiótelefon szolgáltatás

Szolgáltatás minőségi mutatók:

Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	Célérték	Mért érték
Szolgáltatás létesítés határideje	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ban teljesített határideje	15 (nap)	1 (nap)
Hibaelhárítás határideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	72 (óra)	47,85 (óra)
Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	19 (nap)	19 (nap)
Éves rendelkezésre állás	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	98%	99,5 %
Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - legfeljebb 60 másodperc - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése	60%	62%
Sikeres hívások aránya	A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest	90%	93 %
Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül	6 (mp)	4,1 (mp)
Sikeres SMS továbbítási arány	Meghatározott időintervallumban, a sikeresen továbbított SMS-ek aránya az összes, az SMS kezelő rendszerbe eljuttatott, SMS-hez képest, százalékban kifejezve	90%	99,73%